



Tersedia secara online di <http://ojs.unik-kediri.ac.id/index.php/jurmatis/index>

JURMATIS

Jurnal Manajemen Teknologi dan Teknik Industri



Model Kualitas Layanan Terbaik untuk Pelanggan di Terminal Kargo Domestik Bandara Kualanamu

Ezi Marnika Sari Zega¹, Yelita Anggiane Iskandar^{*2}

102419064@student.universitaspertamina.ac.id¹, yelita.ai@universitaspertamina.ac.id^{*2}

^{1,2} Program Studi Teknik Logistik, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Pertamina

Informasi Artikel

Riwayat Artikel :

Received : 17 Februari 2023

Revised : 07 Agustus 2023

Accepted : 08 Agustus 2023

Keywords:

Airport, Customer Demand, Employee Readiness, Service Quality

Untuk melakukan sitasi pada penelitian ini dengan format :

E.M. S. Zega., Y. A. Iskandar, "Model Kualitas Layanan Terbaik untuk Pelanggan di Terminal Kargo Domestik Bandara Kualanamu", JURMATIS : Jurnal Manajemen Teknologi dan Teknik, Volume 5, No. 2, hal 111-119

Abstract

Bali Lestari Beach offers a Bali tourist experience in North Sumatra near Kualanamu Airport. Kualanamu Airport Domestic Cargo needs to improve service quality. The research developed a service quality model to increase customer satisfaction at the Kualanamu Airport Domestic Cargo Terminal with a mix-method approach. All populations are sampled for questionnaire filling. Service quality indicators are included in quadrant I model. The study involved observation, interviews, and questionnaires to determine the level of customer satisfaction at the Kualanamu Airport Domestic Cargo Terminal. Data is processed with Excel and SPSS 23. Service improvements focus on quadrant I of the Importance Performance Analysis. There are weaknesses in service quality at the Kualanamu Airport Domestic Cargo Terminal and it is recommended to focus improvements on tangibles and assurance dimensions. Based on Importance Performance Analysis, there are five selected quality improvement indicators, namely: prices are formed according to the services offered, cashiers are fast and precise in serving the payment process, employee readiness to meet every customer demand, reliability of cargo terminal equipment and facilities, and good employee treatment of service users, with good service through an effective service quality strategy.

Abstrak

Pantai Bali Lestari menawarkan pengalaman wisata Bali di Sumatera Utara dekat Bandara Kualanamu. Kargo Domestik Bandara Kualanamu perlu meningkatkan kualitas layanan. Penelitian mengembangkan model kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Terminal Kargo Domestik Bandara Kualanamu dengan pendekatan mix-method. Semua populasi menjadi sampel untuk pengisian angket. Indikator service quality masuk ke dalam model kuadran I. Penelitian melibatkan observasi, wawancara, dan kuesioner untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan di Terminal Kargo Domestik Bandara Kualanamu. Data diolah dengan Excel dan SPSS 23. Perbaikan layanan fokus pada kuadran I dari Importance Performance Analysis. terdapat kelemahan dalam kualitas layanan di Terminal Kargo Domestik Bandara Kualanamu dan direkomendasikan untuk memfokuskan perbaikan pada dimensi tangibles dan assurance. Berdasarkan Importance Performance Analysis, terdapat lima indikator perbaikan kualitas terpilih, yaitu: harga dibentuk sesuai dengan layanan yang ditawarkan,

kasir cepat dan tepat dalam melayani proses pembayaran, kesiapan karyawan untuk memenuhi setiap permintaan pelanggan, keandalan peralatan dan fasilitas terminal kargo, dan perlakuan karyawan yang baik terhadap pengguna jasa, dengan pelayanan yang baik melalui strategi kualitas layanan yang efektif.

1. Pendahuluan

Pantai Bali Lestari di Kabupaten Serdang Bedagai, Sumatera Utara, menawarkan pengalaman wisata yang tak kalah dengan pantai-pantai di Bali aslinya. Suasana pantai yang khas Bali, lengkap dengan gapura, payung warna-warni, dan ukiran-ukiran relief indah, membuat pengunjung benar-benar seolah sedang mengunjungi Bali. Pengunjung tidak perlu kesulitan melakukan transit, karena dekat dengan Bandara Kualanamu tidak lebih dari 20 menit [1]. Selain itu, bandara juga melayani kargo tingkat domestik dan internasional dengan layanan terbaiknya.

Kargo Domestik Bandara Kualanamu perlu dilakukan peningkatan kualitas layanan dengan mengidentifikasi area di mana perbaikan bisa dilakukan. Peran harga, kecepatan dan ketepatan proses pembayaran, kesiapan karyawan, keandalan peralatan dan fasilitas terminal kargo, serta perlakuan karyawan terhadap pengguna jasa akan membantu Kargo Domestik Bandara Kualanamu memberikan layanan yang lebih baik dan memuaskan kepada pelanggan serta meningkatkan keunggulan di pasar kargo domestik.

Kualitas layanan semakin berpusat pada jumlah layanan multi payment, mengurangi interval waktu antara, meningkatkan unit fasilitas AC, dan pembersihan kendaraan secara teratur dengan tingkat kualitas diantara 3,75 hingga 4,50 [2], [3]. Pegawai dapat meningkatkan keunggulan kompetitif dengan berfokus inovasi fasilitas yang mudah digunakan pengunjung [4]. Pengunjung merupakan kunci potensial karena mereka pengguna yang obyektif [5], [6]. Sifat obyektifitasnya akan memperlihatkan potensi pengelola industri jasa dalam memenuhi dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* skor kepuasan diantara 1,50 hingga 2,50 [7]–[9]. Dimensi tersebut secara umum meningkatkan informasi, perawatan, dan kenyamanan yang perlu diupayakan dalam jangka panjang. Namun, perlunya dimensi tersebut perlu dipetakan dengan prioritas, agar tepat sasaran.

Penelitian ini akan menawarkan model layanan yang tepat dengan perpaduan dimensi *service quality* dengan *importance performance analysis* untuk mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Kargo Domestik Bandara Kualanamu, terutama fokus pada harga yang dibentuk sesuai dengan layanan yang ditawarkan, kecepatan dan ketepatan kasir

dalam melayani proses pembayaran, keandalan peralatan dan fasilitas terminal kargo, kesiapan karyawan untuk memenuhi setiap permintaan pelanggan, serta perlakuan karyawan terhadap pengguna jasa yang menjadi kebaruan hal yang akan diteliti.

Penelitian ini untuk mengembangkan model kualitas layanan terbaik yang dapat membantu meningkatkan kepuasan pelanggan di Terminal Kargo Domestik Bandara Kualanamu.

Desain penelitian dengan *mix-method* yang menggabungkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Seluruh populasi sebagai sampel untuk pengisian angket penelitian. Temuan yang akan didapatkan tentang indikator dari *service quality* yang masuk kedalam model kuadran I sebagai upaya pengembangan model kualitas layanan terbaik.

Hasil yang diharapkan dengan memberikan kontribusi model kualitas layanan terbaik dalam konteks terminal kargo domestik dengan prioritas perbaikan yang tepat.

Dalam konteks aplikasi, dapat memberikan informasi bermanfaat dalam meningkatkan kualitas layanan, dengan mengetahui faktor-faktor penting yang perlu ditingkatkan untuk mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di pasar kargo domestik.

2. Metode Penelitian

2.1 Desain Penelitian

Desain penelitian menggunakan *mix-method* [10]. Desain ini untuk memodelkan kualitas layanan terbaik dari pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Pendekatan ini erat dengan distribusi instrumen penelitian kepada responden yang terlibat.

2.2 Populasi dan Sampel

Populasi yang terlibat merupakan pengguna layanan kargo domestik sejumlah 22 orang di Bandara Internasional Kualanamu, Serdang, Sumatera Utara. Sedangkan ukuran sampel yang dipakai adalah sampel jenuh [11], sehingga seluruh populasi digunakan sebagai responden.

2.3 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian mencakup (1) kuesioner tertutup dengan jumlah 24 indikator dari dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* [12], [13], (2) wawancara kepada 5 responden dengan konten faktor apa yang perlu di lakukan perbaikan layanan yang lebih baik, (3) observasi dengan mengamati kondisi proses layanan kargo domestik mulai 1 juli 2022 hingga 15 Juli 2022.

2.4 Prosedur Penelitian

Penelitian ini diawali dengan aktivitas observasi untuk meninjau secara lapangan proses layanan kargo domestik dengan mengamati jumlah pengguna yang terlibat saat itu juga. Melakukan wawancara hingga melakukan distribusi kuesioner tertutup yang diisi oleh responden terpilih. Melakukan tabulasi hasil pengisian kuesioner ke dalam *Microsoft Excel* versi 2016 untuk menentukan nilai rata – rata dari dimensi *service quality*, menentukan nilai gap [14].

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Layanan dari Perspektif Gap

Kesenjangan (<i>Gap</i>)	Tingkat Kepuasan	Customer Satisfaction Index
$Gap > 0,00$	Sangat Puas (SP)	> 100
$- 75 \leq Gap \leq 0,00$	Puas (P)	85 - 100
$-1,50 \leq Gap < -0,75$	Cukup Puas (CP)	70 - 85
$- 2,25 \leq Gap < -1,50$	Kurang Puas (KP)	55 - 70
$Gap < -2,25$	Tidak Puas (TP)	< 55

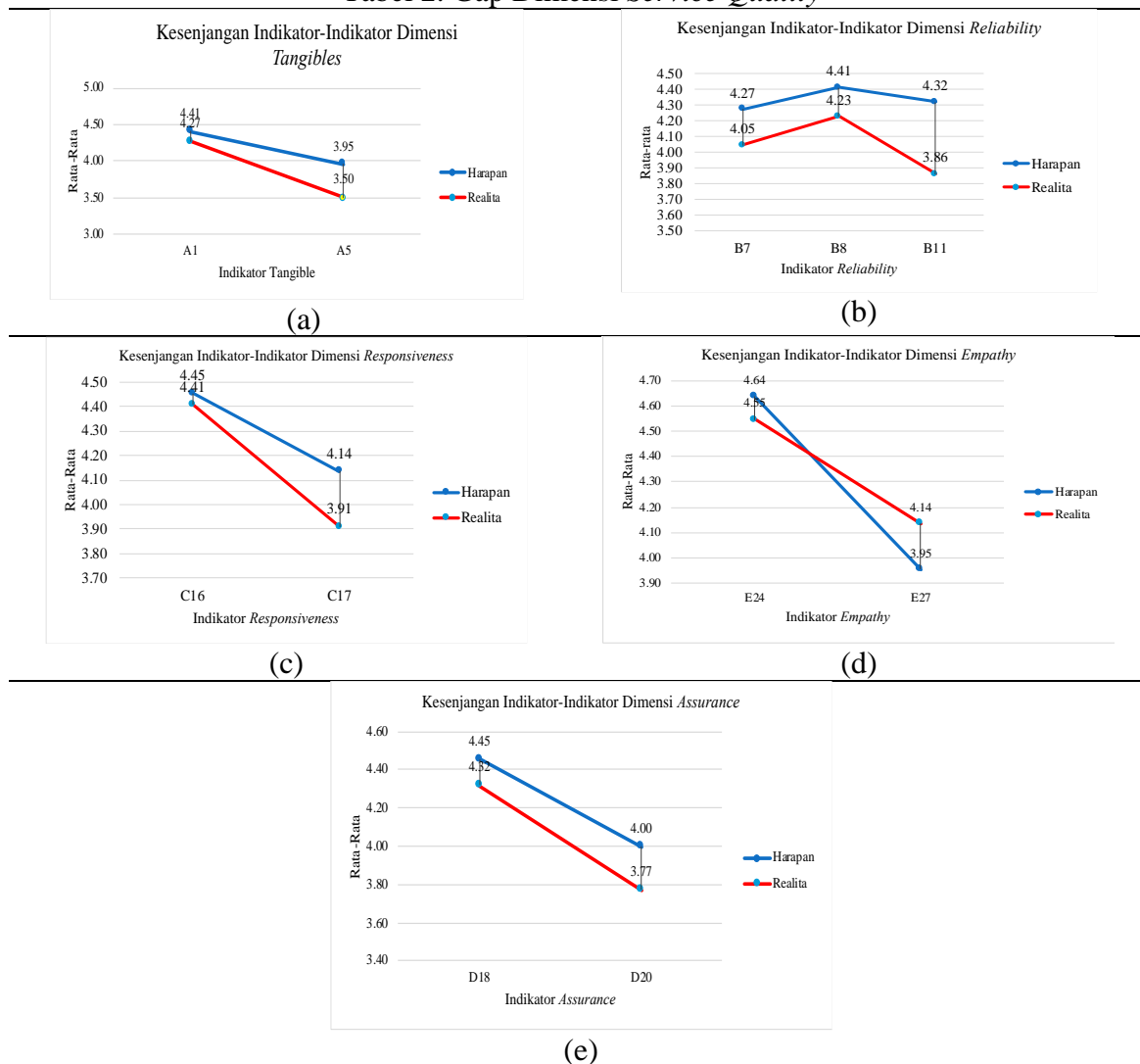
Sumber : [12], [15], [16]

Nilai gap ini berasal hasil rata – rata realita (1,00 – 5,00) dikurangi rata – rata harapan (1,00 – 5,00) [2], [4]. Melakukan pengujian kualitas data pada IBM SPSS 23 *Version* dengan uji *pearson correlation* > 0,432 [17], [18], dan *cronbach alpha* > 0,500 [19], [20], sehingga seluruh item yang valid dinyatakan reliabel. Mendesain kuadran *importance performance analysis* dengan fokus perbaikan layanan kargo domestik pada kuadran I [21], [22].

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian ini dengan bukti dalam pengujian kualitas data, mencangkup uji validitas dan reliabilitas dinyatakan telah layak. Item tersebut adalah A1: Kondisi terminal kargo bersih dan nyaman, A5: Penumpukan kargo tertata rapi, B6: Jadwal bongkar muat terminal kargo sesuai, B7: Harga dibentuk sesuai dengan layanan yang ditawarkan, B8: Kecepatan layanan inspeksi kargo, B10: Kejelasan mengenai prosedur layanan kargo, B11: Kehandalan peralatan dan fasilitas terminal kargo, B12: Kemudahan akses informasi terminal kargo, C13: Respon cepat terhadap keluhan mitra, C14: Kesiapan karyawan untuk memenuhi setiap permintaan pelanggan, C15: Layanan dijawab dengan cepat dan akurat melalui telepon atau email, C16: Karyawan dapat menawarkan solusi atas keluhan layanan dari pengguna jasa, C17: Informasi di terminal kargo dapat diakses selama 24 jam, D18: Kasir cepat dan tepat dalam melayani proses pembayaran, D20: Peraturan-peraturan dijalankan dengan benar dan akurat, D21: Operasional lapangan sesuai dengan SOP, D22: Pegawai memastikan keamanan dalam pengiriman barang, E24: Karyawan selalu memberikan senyum yang ramah kepada pengguna jasa, E26: Karyawan memperlakukan pengguna jasa dengan baik dan E27: Kenyamanan area pelayanan pengguna jasa.

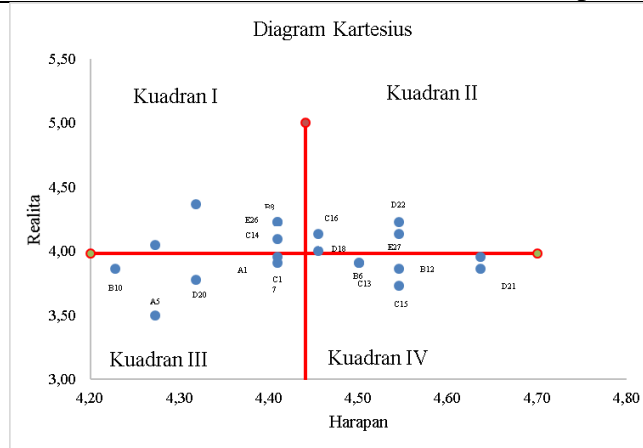
Tabel 2. Gap Dimensi *Service Quality*



(Sumber: Olah data, 2022)

Tabel 2, gap dimensi *service quality* nilai harapan pelanggan terhadap kualitas layanan pada kelima dimensi (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) rata-rata di atas 4, yang menunjukkan tingginya harapan pelanggan terhadap layanan. Namun, kenyataannya secara rata-rata masih di bawah harapan yang diinginkan (-0,50). Meskipun masih dapat dikategorikan sebagai puas. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan yang dapat dilakukan untuk memenuhi harapan pelanggan dan mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Terlebih lagi, pelanggan sangat memperhatikan dimensi *tangibles* dan *assurance*, sehingga ada baiknya fokus pada peningkatan aspek-aspek tersebut untuk mencapai kepuasan pelanggan yang lebih baik di masa depan.

Tabel 3. Kuadran I Perbaikan Kualitas Terpilih



(a) Importance Performance Analysis

Kuadran I : Model Kualitas Layanan

B7	Harga dibentuk sesuai dengan layanan yang ditawarkan
B8	Kasir cepat dan tepat dalam melayani proses pembayaran
B11	Keandalan peralatan dan fasilitas terminal kargo
C14	Kesiapan karyawan untuk memenuhi setiap permintaan pelanggan
E26	Karyawan memperlakukan pengguna jasa dengan baik

(Sumber: Olah data, 2022)

Kargo Domestik Bandara Kualanamu, pada harga dibentuk sesuai dengan layanan yang ditawarkan. Karyawan Kargo Domestik Bandara Kualanamu telah membuktikan peningkatan kinerja terbaik dalam menawarkan layanan dengan harga yang kompetitif. Harga yang ditawarkan bervariasi sesuai dengan jenis kargo, namun tetap memberikan nilai yang terbaik bagi pelanggan [23]. Target angkutan yang menjadi keunggulan yaitu mampu mencapai 4.972.464 kg area domestik yang diharapkan meningkat setiap tahunnya. Hal ini dilakukan agar semua pelanggan yang menggunakan jasa kargo dapat merasakan kepuasan melalui harga yang dibentuk sesuai dengan layanan yang ditawarkan.

Kasir dari Kargo Domestik Bandara Kualanamu sangat cepat dan tepat dalam melayani proses pembayaran. Peningkatan kinerja terbaik dapat dilakukan melalui pelatihan kasir agar dapat melayani pelanggan dengan maksimal dan memberikan kepuasan, sehingga mampu meningkatkan volume angkutan dengan target lebih dari 20,53% ditahun depan [24]. Dengan kasir yang cepat dan tepat dalam melayani proses pembayaran, maka pelanggan tidak perlu menunggu terlalu lama dan dapat merasakan pengalaman yang memuaskan.

Kesiapan karyawan untuk memenuhi setiap permintaan pelanggan juga menjadi indikator penting dalam peningkatan kinerja terbaik pada Kargo Domestik Bandara Kualanamu. Karyawan Kargo Domestik Bandara Kualanamu telah dilatih untuk melayani pelanggan dengan baik dan memenuhi setiap permintaan yang diberikan. Pelatihan ini dengan upaya 6 bulan sekali, khususnya dengan pelatihan *logistic and cargo* [25]. Pelatihan

ini terkait dengan kargo, proses penanganan kargo, teknik dokumentasi dan teknik distribusi yang tepat. Hal ini dilakukan agar semua pelanggan merasakan pelayanan yang memuaskan dan tidak kecewa dengan layanan yang diberikan.

Keandalan peralatan dan fasilitas terminal kargo juga menjadi indikator penting dalam peningkatan kinerja terbaik pada Kargo Domestik Bandara Kualanamu [26]. Peralatan dan fasilitas terminal kargo harus selalu dapat digunakan dengan baik dan tidak mengalami masalah teknis yang dapat mengganggu operasional. Peningkatan kinerja terbaik dalam hal peralatan dan fasilitas terminal kargo, dapat menjamin pelanggan agar merasa tenang dan percaya akan keamanan pengiriman kargo mereka.

Karyawan dari Kargo Domestik Bandara Kualanamu memperlakukan pengguna jasa dengan baik. Peningkatan kinerja terbaik telah dilakukan dalam pelatihan *logistic and cargo*. Pelatihan ini terkait dengan kargo, proses penanganan kargo, teknik dokumentasi dan teknik distribusi yang tepat. Hal ini untuk meningkatkan spesialisasi karyawan agar melayani pelanggan dengan baik dan ramah. Hal ini dilakukan agar pelanggan merasa nyaman dan puas dengan layanan yang diberikan. Dengan perlakuan yang baik dari karyawan, maka pelanggan akan merasa dihargai dan lebih tertarik untuk menggunakan jasa Kargo Domestik Bandara Kualanamu.

4. Kesimpulan

Penelitian ini dengan bukti bahwa harga yang ditawarkan sesuai dengan layanan yang diberikan. Kasir juga terbukti cepat dan tepat dalam melayani proses pembayaran, sehingga meminimalisir waktu tunggu pelanggan. Keandalan peralatan dan fasilitas terminal kargo yang ada di Bandara Kualanamu juga patut diacungi jempol. Tak hanya itu, karyawan di sana juga memperlihatkan kesiapan yang tinggi untuk memenuhi setiap permintaan pelanggan dengan memperlakukannya secara ramah dan sopan. Bandara Kualanamu telah memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna jasanya. Penerapan model kualitas layanan yang tepat di terminal kargo domestik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mengembangkan strategi yang efektif.

Daftar Pustaka

- [1] K. Airport, “Kualanamu- Medan,” *kualanamu airport*, 2020. <https://kualanamu-airport.co.id/>.
- [2] M. Aghajanzadeh, K. Aghabayk, J. Esmailpour, and C. De Gruyter, “Importance – Performance Analysis (IPA) of metro service attributes during the COVID-19 pandemic,” *Case Stud. Transp. Policy*, vol. 10, no. 3, pp. 1661–1672, 2022, doi: 10.1016/j.cstp.2022.06.005.

- [3] J. S. C. Neyland, J. Mende, and M. E. Rembet, “Aplikasi Metode Servqual dan TRIZ Untuk Peningkatan Kualitas Layanan di Salah Satu Bengkel Otomotif di Kota Manado,” *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilm. Manaj. Bisnis dan Inov. Univ. Sam Ratulangi)*, vol. 9, no. 1, pp. 42–53, 2022, doi: 10.35794/jmbi.v9i1.36703.
- [4] C. Suárez-Rojas, M. González Hernández, and C. J. León, “Segmented importance-performance analysis in whale-watching: Reconciling ocean coastal tourism with whale preservation,” *Ocean Coast. Manag.*, vol. 233, no. December 2022, 2023, doi: 10.1016/j.ocecoaman.2022.106453.
- [5] N. Hasib and L. Lukmandono, “Peningkatan Mutu Pelayanan Sistem Kinerja Dosen di Kopertais Wilayah IV Surabaya,” *J. Manaj. dan Inov.*, vol. 5, no. 1, pp. 80–99, 2022, doi: 10.15642/manova.v5i1.749.
- [6] Lukmandono, “Analisis Layanan Konsumen Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) Dan Fuzzy Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan,” *Senastitan*, vol. 2, pp. 78–85, 2022, [Online]. Available: <http://ejournal.itats.ac.id/senastitan/article/view/2571>.
- [7] Prasetyo, Rachman, dan Adriyani, “Analisis Metode Servqual Pada Jasa Pengiriman Barang Ekspres ‘ Yakin Esok Sampai ’ (Studi Kasus Pada Pt Jne Semarang),” *Diponegoro J. Manag.*, vol. 1, pp. 1–12, 2012.
- [8] M. E. Souri, F. Sajjadian, R. Sheikh, and S. S. Sana, “Grey SERVQUAL method to measure consumers’ attitudes towards green products - A case study of Iranian consumers of LED bulbs,” *J. Clean. Prod.*, vol. 177, pp. 187–196, 2018, doi: 10.1016/j.jclepro.2017.12.105.
- [9] U. N. Alifah, A. Prahutama, and A. Rusgiyono, “Metode Servqual, Kuadran Ipa, Dan Indeks Pgcv Untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit X,” *J. Stat. Univ. Muhammadiyah Semarang*, vol. 8, no. 2, p. 144, 2020, doi: 10.26714/jsunimus.8.2.2020.144-151.
- [10] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 28th ed. Bandung: Alfabeta, 2021.
- [11] S. H. Winarno, A. R. A. Nalendra, and B. Givan, “The Effect of Service Quality, Corporate Image, and Price Perceived in Creating Customer Satisfaction and Loyalty on Education Business,” *Esensi J. Bisnis dan Manaj.*, vol. 10, no. 1, pp. 45–56, 2020, doi: 10.15408/ess.v10i1.14468.
- [12] A. Arul Oli and C. Dhanasekaran, “A study related to product service systems (PSS), SERVQUAL and knowledge management system (KMS) – A review,” *Mater. Today Proc.*, no. xxxx, 2022, doi: 10.1016/j.matpr.2021.07.321.
- [13] A. Pabedinskaitè and V. Akstinaitè, “Evaluation of the Airport Service Quality,” *Procedia - Soc. Behav. Sci.*, vol. 110, pp. 398–409, 2014, doi: 10.1016/j.sbspro.2013.12.884.
- [14] T. Chuenyindee *et al.*, “Public utility vehicle service quality and customer satisfaction in the Philippines during the COVID-19 pandemic,” *Util. Policy*, vol. 75, no. January, p. 101336, 2022, doi: 10.1016/j.jup.2022.101336.
- [15] V. A. Tuan, N. Van Truong, S. Tetsuo, and N. N. An, “Public transport service quality: Policy prioritization strategy in the importance-performance analysis and the three-factor theory frameworks,” *Transp. Res. Part A Policy Pract.*, vol. 166, no.

- August, pp. 118–134, 2022, doi: 10.1016/j.tra.2022.10.006.
- [16] D. Sumrit and K. Sowijit, “Winning customer satisfaction toward omnichannel logistics service quality based on an integrated importance-performance analysis and three-factor theory: Insight from Thailand,” *Asia Pacific Manag. Rev.*, no. xxxx, 2023, doi: 10.1016/j.apmr.2023.03.003.
- [17] P. L. Lai, H. Jang, M. Fang, and K. Peng, “Determinants of customer satisfaction with parcel locker services in last-mile logistics,” *Asian J. Shipp. Logist.*, vol. 38, no. 1, pp. 25–30, 2022, doi: 10.1016/j.ajsl.2021.11.002.
- [18] S. A. H. Shah and H. Kubota, “Passenger’s satisfaction with service quality of app-based ride hailing services in developing countries: Case of Lahore, Pakistan,” *Asian Transp. Stud.*, vol. 8, no. April 2022, p. 100076, 2022, doi: 10.1016/j.eastsj.2022.100076.
- [19] M. A. Saleem, H. Afzal, F. Ahmad, H. Ismail, and N. Nguyen, “An exploration and importance-performance analysis of bus rapid transit systems’ service quality attributes: Evidence from an emerging economy,” *Transp. Policy*, vol. 141, no. December 2022, pp. 1–13, 2023, doi: 10.1016/j.tranpol.2023.07.010.
- [20] F. Saleh and F. Yarahmadi, “Personality Traits of Service Providers and Customers’ Perceptions of Service Quality: The Case of Air Cargo Services in the United Arab Emirates,” *Int. J. Mark. Stud.*, vol. 5, no. 5, pp. 53–63, 2013, doi: 10.5539/ijms.v5n5p53.
- [21] K. Kusno, R. S. Liandy, G. W. Mukti, and A. H. Sadeli, “Driven factors for purchasing decision and satisfaction of organic rice consumers on supermarket – A study in Indonesia,” *J. Agric. Sci. - Sri Lanka*, vol. 16, no. 2, pp. 271–282, 2021, doi: 10.4038/jas.v16i2.9333.
- [22] A. S. Marsudi and R. Pambudi, “The Effect of Enterprise Resource Planning (ERP) on Performance with Information Technology Capability as Moderating Variable,” *J. Econ. Business, Account. Ventur.*, vol. 24, no. 1, p. 1, 2021, doi: 10.14414/jebav.v24i1.2066.
- [23] A. Oktari, A. Komari, and H. B. Santoso, “Analisa Kepuasan Pasien Pengguna Kartu KIS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Plosoklaten,” *JURMATIS J. Manaj. Teknol. dan Tek. Ind.*, vol. 2, no. 2, pp. 96–105, Jun. 2020, doi: 10.30737/jurmatis.v2i2.952.
- [24] H. Alqudah *et al.*, “The impact of empowering internal auditors on the quality of electronic internal audits: A case of Jordanian listed services companies,” *Int. J. Inf. Manag. Data Insights*, vol. 3, no. 2, 2023, doi: 10.1016/j.jjime.2023.100183.
- [25] A. Ray and Lukmandono, “Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Menggunakan Metode Servqual dan TRIZ (Studi Kasus : Cafe Giri Hills Di Kota Gresik),” *Semin. Nas. Sains dan Teknol. Terap. VIII 2020*, pp. 223–230, 2020.
- [26] T. Q. Nguyen, L. T. T. Ngo, N. T. Huynh, T. Le Quoc, and L. van Hoang, “Assessing port service quality: An application of the extension fuzzy AHP and importance-performance analysis,” *PLoS One*, vol. 17, no. 2 February, pp. 1–24, 2022, doi: 10.1371/journal.pone.0264590.